

しょう

かた

障がいのある方の

こま

し

困りごとを知って

だれ

く

ちがさき

誰もが暮らしやすい茅ヶ崎に!



つういんへん
通院編

おも

主に

いりょうきかん そうごうびょういん

医療機関(総合病院、クリニック、薬局等)

やっきょくなど

つと

みなさま

に勤める皆様へ

●はじめに

みな しょう かた ふだん せいかつ こま そんじ
皆さん、障がいのある方が普段の生活でどんなことに困っているか、ご存知ですか？

しょう かた しゃかいせいかつ いがい まわ きづ しょうへき おお そんざい
障がいのある方の社会生活には、意外と周りに気付かれていない障壁が多く存在します。

さっし ち が さ き し じりつ し えん きょうぎ かい しょう かた おこな
この冊子は、「茅ヶ崎市自立支援協議会」が、障がいのある方へインタビューを行い、

つういん とき こま こと きょうりよく ほ こと
通院する時に「困っている事・協力して欲しい事」をまとめたものです。

しょう しょうたい ひとり こと ため ないよう しょう しゅべつ だれ
障がいの状態は一人ひとり異なる為、ここにある内容がその障がい種別の誰にも

あ しょう かた じっさい こま さんこう
当てはまるわけではありませんが、障がいのある方が実際に困っていることとして参考に

していただき、しょうがい りかい ひ はいりょ きょうりよく
障がい理解と「白ごろのちょっとした配慮とご協力」

やくだ
にお役立てください。



〈身体障がい(肢体不自由)のある方〉

- ◆ 車イスを使っていますが、受付後待合室が混んでいると、車イスが幅を取ってしまい気をつかってしまいます。車イスの人用のスペースがあると助かります。



〈知的障がいのある方〉

- ◆ 問診票にふりがなが無いと、何を書けばよいか分かりません。特別な問診票を用意しなくても良いので、困っている様子だったら口頭で教えてください。

- ◆ 一人で病院に行き、待ち時間があまりに長いと「忘れられていないかな…」と心配になる事があります。かかりつけの病院だと、私の事を分かってくれているのでソワソワしていると声を掛けてくれますが、普段いかない病院だと困ってしまいます。

Point

障がいのある方の中には、リラックスして待ち時間を過ごすことが出来ない方もいらっしゃいます。

茅ヶ崎市を“誰もが暮らしやすいまち”にするために、例えばこんな配慮はどうでしょう？

- 事情に応じて待合室以外の場所(車や離れた静かな所)で待てるように、電話呼び出しなどの対応を検討する。

- 見通しがつかない事に不安がある方には、診療順の進み具合を伝えるようにする。もしくは分かり易く視覚的に表示したり、定期的にアナウンスをする。...等

◆^{うけつけ}受付を済ませた後、^{あと}診察室の近くで待つように言われますが、「～番の近くでお待ちください」と言われるだけでは場所が良く分かっていない事があります。^{そうだん}相談するので^{しんさつしつ}診察室の近くまで一緒に^{いっしょ}行ってくれるか、ゆっくり^わ分かり易く^え(絵を描くなどして)場所を^{おし}教えてくれると^{たす}助かります。



〈^{しかくしょう}視覚障^{かた}がいのある方〉

◆^ま待ち時間や^{しんさつじゅん}診察順が^{えきしょう}液晶ディスプレイに^{ひょうじ}表示されている^{びょういん}病院もあるようですが、^{しかくしょう}視覚障がいがあるとそれが^{かくにん}確認できない為、^{ため}自分の^{じぶん}順番が^{じゅんばん}分かりません。^{ていきてき}定期的にアナウンスいただくか、こちらからも^{かくにん}確認するので^{おし}教えてください。

◆^{おお}大きな^{びょういん}病院にはガイドヘルパーさんと一緒に^{いっしょ}行くことが
^{おお}多いのであまり^{こま}困る事は^{こと}ありませんが、^{さいきん}最近^{うけつけ}は受付や^{しはら}支払いを
^{きかい}機械で^す済ませるところも^ふ増えてきています。

^{そうさ}操作の^{きょうりょく}協力^{ねが}をお願いする^{こと}事があるかもしれませんので、
よろしく^{ねが}お願いします。



はったつしょう かた 〈発達障がいのある方〉

◆初めていく病院は、受付から受診までの流れが分からずに緊張してしまいます。

受付の時に流れを具体的に（できれば視覚情報も加えて）説明してもらえると助かります。



しんさつ う とき こま こと 診察を受ける時の困り事

せいしんしょう かた 〈精神障がいのある方〉

◆精神科以外の病院にかかる時、問診票に精神病の既往歴を書くのが複雑な気持ちになります。病気に悪いイメージを持っていないか不安になってしまい、看護師さんの反応を見てしまいます。そんな気持ちであることを知ってくると助かります。



せいしんしっかん わる
精神疾患に悪いイメージを

も
持っていないかな…

しんたいしょう したいふじゆう かた 〈身体障がい(肢体不自由)のある方〉

◆体にマヒがあるので、レントゲンなどで洋服を脱ぐと、上手に着直せずだらしくなってしまうことがあります。相談するので手伝って頂くか、衣服の乱れに気付いたら教えてください。



ちてきしょう かた 〈知的障がいのある方〉

- ◆一人^{ひとり}で病^{びょう}院^{いん}にかかる時^{とき}には、先^{せん}生^{せい}に伝^{つた}えたい大^{だい}事^じなこ^ことはメ^めモに書^かいて行^いきます。先^{せん}生^{せい}から^かの質^{しつ}問^{もん}に
うま^こく答^{こた}える自^じ信^{しん}がな^ないので、ま^なずメ^めモに^{ない}あ^{よう}る内^よ容^{びょう}を^{しやう}読^{つた}ん^で病^{びょう}状^{じやう}を^{つた}えさ^せてく^ださ^い。

- ◆一^{ひと}つ^の病^{びょう}院^{いん}に^{なが}くか^かっ^てい^ます。薬^{くすり}の^{りやう}量^{りやう}も昔^{むかし}に^{くら}べ^ると^ふえ^てき^たの^です^が、^なぜ^ふえ^たの^か
が自^じ分^{ぶん}で^よく^{おも}い^だせ^ませ^ん。た^ふま^に振^{かえ}り^{かえ}返^{かえ}っ^て、今^{いま}飲^のん^でい^る薬^{くすり}の^{せつめい}説^{せつめい}明^{めい}を^{あん}し^んし^ます。

しかくしょう かた 〈視覚障がいのある方〉

- ◆医^い師^しや^{かん}看護^{ごし}師^しさん^への^ねが^がお^ねが^いです^が、本^{ほん}人^{にん}で^はな^く付^つき^そ添^そい^のヘル^はル^なパー^{かた}さん^にに^はな^に話^わしか^かけ^る方^{かた}が^いら^っ
しゃ^るの^で、本^{ほん}人^{にん}に^はな^に話^わしか^かけ^るよ^うに^して^くだ^さい。

ちやうかくしょう かた 〈聴覚障がいのある方〉

- ◆筆^{ひつ}談^{たん}の^{たい}対^{たい}応^{おう}を^{びょう}し^てく^れる病^{びょう}院^{いん}や、手^{しゅ}話^わ対^{たい}応^{おう}を^して^くれ^る看^{かん}護^ご師^しさん^もも^ふえ^てき^てい^て助^{たす}か^って^いま^す。
- ね^ねん^だい^によ^って^は筆^{ひつ}談^{たん}が^むず^かしい^{ばあ}い^にも^あり^ます^ので、
- さ^さら^に手^{しゅ}話^わが^ふき^{やう}普^ふ及^くす^る事^{こと}を^ねが^が願^{ねが}っ^てい^ます。



はったつしょう かた 〈発達障がいのある方〉

◆(家族より)子どもが発達障がいの特性により、月末近くにカレンダーを見ると翌月にめくろうと破いてしまう行為(こだわり)があります。かかっている市内にある『A歯科クリニック』ではそのような特性を受け入れてくれ、本人が受診する時はクリニックのすべてのカレンダーを外し、視界に入らないように配慮してくれてとても助かっています。

Point

インタビュー回答にあった『A歯科クリニック』さんに問い合わせ、特性に応じた個別配慮の取り組みを聞いてきました！

ちがさきし だれ へ
茅ヶ崎市を“誰もが暮らしやすいまち”にするために、参考にしてみませんか？

しょう かいとう かた らいいん とき き つ
障がいのある方が来院される時に気を付けていることはありますか？

「小児歯科専門医」の診療対象には障がいのあるお子さんも含まれるので、当クリニックには色々な障がいや特性のあるお子さんがいらっしゃいます。初診時に、ご家族から障がいや特性の情報を伺ったときには特に丁寧に聞き取りを行うよう心掛けています。お子さんの気持ちに寄り添い、不安解消に繋がる工夫を一緒に考えています。



ぐたいてき おこな くふう
具体的にしている工夫にはどんなものがあるのですか？

診療の内容や流れがうまく理解できず、不安・緊張が強まってしまう子に対しては、

「絵カード」を用いる工夫をしています。治療の内容を描いた絵を用意しているので、これを順番に並べて、流れを可視化しています。終わった順に「おしまい」

と書いた箱に自分で入れてもらおうと、

お終わりまでのイメージも出来て不安が

解消されるようです。





ほか ほかにも、こべつ 個別の事情に合わせたはいりよ 配慮はありますか？

ほか ほかにも、それぞれのとくせい 特性に合わせたはいりよ 配慮をたていこう 提供しています。たと 例えば…

- こだわりのあるおこさんにはまいかいおな 毎回同じところでちりょう 治療できるようにしんさつだい 診察台をき 決めています。
- からだ 体がふじゆう 不自由なおこさんにはい 入り口近くのしんさつだい 診察台をあんない 案内する。
- ほこう 歩行がふあんてい 不安定な子がく 来るときには、くりにく クリニック内のこ 小さな段差を、たおるけつ タオルケットをし 敷いてかいしょう 解消しておく。
- しんりょう 診療にひとくぎ 一区切りがつくと、ま もと こうどう いま 巻き戻し行動(今やったことをひととお く かえ 一通り繰り返す)のあるおこさんがかかるとき 時には、そのじかん 時間を見みこ 込んでよてい 予定をく など 組む。…等です。



いろいろ 色々な工夫やはいりよ 配慮をされているのですね。たいへんさんこう 大変参考になりました。ありがとうございました！

せいしんしょう 精神障がいのあるかた 方

◆ しゅじい 主治医とな 慣れるまでにじかん 時間がか かるので、なが たんとう 長くた 担当して下さい。

やっきよく 薬局などでのこま こと 困り事

しんたいしょう 身体障がい(した い ふ じ ゆ う 肢体不自由)のあるかた 方

◆ くるま 車でびょういん 病院に行きます。びょういん 病院のいりぐち 入り口にはスロープがありますが、ちか 近くのやっきよく 薬局にはスロープがありません。「いりぐち 入り口でしよくいん 職員さんをよ 呼べばもち運び式のはこ 持ち運び式のしき 設置してくれる」と聞きましたが、いりぐち 入り口からなか 中の人をよ 呼べなかつたので、いちどきたく 一度帰宅し、ヘルパーさんにくすり 薬をとり に行ってもらおうようにしています。



ちがさきし だれ くる たい はいりょ
茅ヶ崎市を“誰もが暮らしやすいまち”にするために、例えばこんな配慮はどうでしょう？

- 病院の受付から最寄りの薬局へ「今から車イスの方が向かいます」と一報を入れ、あらかじめスロープを準備しておいてもらう。
- 車イスの方が外から存在を知らせる事が出来るようチャイムを設置する。...等

ちてきしょう かた 〈知的障がいのある方〉

- ◆ 「お薬の一包化」というのがある事を最近知りました。
知らない事が多いので、色々提案してくれると助かります。



- ◆ ジェネリックというものがなんだか良く分からないけれど、だいぶ前からジェネリックの薬になっています。分かりやすく説明してくれると助かります。

しかくしょう かた 〈視覚障がいのある方〉

- ◆ 病院から処方されている薬は一包化してもらっているのですが、朝と夜とで内容が異なります。
視覚的に確認が出来ないので、薬局の方が朝の袋にだけ切れ込みを入れてくれて、分かるように配慮してくれて助かっています。
- ◆ 薬の説明は薬局での口頭説明のみで、文章による説明書は読むことが出来ません。
点字の説明書を作ってくると助かります。



○^{けいじ}掲示されている行き先表示がわからず、^い目的地にいけない

ちょうかくしょう かた
【聴覚障がいのある方】

- 電車^{でんしゃ}が事故^{じこ}などで緊急^{きんきゅう}で止^とまった時^{とき}のアナウンスがわからない。
- 電車^{でんしゃ}の遅延^{ちえん}の影響^{えいきょう}で乗り場^{のば}が変わる場合^か、間違^{まちが}えてしまう。

しかくしょう かた
【視覚障がいのある方】

- 乗車場所^{じょうしゃばしょ}に並^{なら}ぶ際^{さい}に、最後尾^{さいこうび}がわからないことがある。

ちてきしょう かた
【知的障がいのある方】

- 難^{むずか}しい表^{ひょう}記^きの場合は、わからないことがある。



○アナウンスが^{すく}少ない

しかくしょう かた ちてきしょう かた
【視覚障がいのある方、知的障がいのある方】

- 災害時^{さいがいじ}にアナウンス（音^{おと}による情^{じょう}報^{ほう}など）がないと次^{つぎ}の行^{こう}動^{どう}がとれないことがある。また、パニックになることがある。

しかくしょう かた
【視覚障がいのある方】

- アナウンスが^{すく}少ない時^{とき}に、駅員^{えきいん}に尋^{たず}ねたいが、その駅員^{えきいん}の居場所^{いばしょ}がわからなくて^{こま}困^{こま}ることがある。

○工夫^{くふう}していること

じょうこうじ いちばんさいご で しょう とくせい あいて せつめい りかい もと いちばんまえ なら
乗降時^{じょうこうじ}一番最後^{いっぴんさいご}に出^でる。障^{しょう}がいの特性^{とくせい}を相手^{あいて}に説明^{せつめい}して理解^{りかい}を求め、もと 一番前^{いっぴんまえ}に並^{なら}ぶ。

なら せん

○レジで並ぶ線がわからない

しかくしょう かた
【視覚障がいのある方】

- せん かくにん ばあい つ そ あんない
・線を確認することができない。場合により、付き添いや案内をしてほしい。

ちょうかくしょう かた
【聴覚障がいのある方】

- しゅわ で き ひと せんふきん あんない なら ばしょ はあく
・手話ができる人や線付近に案内があれば、並ぶ場所と把握できるが、その

りょうしゃ ばあい なら ばしょ わ
両者がない場合、並ぶ場所が分からない。

ちてきしょう かた
【知的障がいのある方】

- なら せん ふくざつ とき あたま なか
・並ぶ線が複雑である時、頭の中でパニックになることがある。



しなものの おお

○品物が多すぎてわからない

しんたいしょう したいふじゆう かた
【身体障がい（肢体不自由）のある方】

- くるま つえ しょう ひと つうろじょう しょうひん た つうこう
・車いすや杖を使用している人は、通路上に商品がはみ出していると通行
が難しい時がある。

しかくしょう かた
【視覚障がいのある方】

- おな しょうひん ばあい みくら むすか
・同じ商品があった場合見比べることが難しい。

くふう

○工夫していること

ちょうかくしょう かた しゅわ たいおう そうてい
【聴覚障がいのある方】 手話で対応できないことを想定し、
タブレットを持っていく。

しかくしょう かた い みせ じぜん したみ
【視覚障がいのある方】 行くお店を事前に下見をして、どこに
何があるか、ある程度把握する。

ちてきしょう かた こうにゅう あと しょうひん こうにゅう かくにん
【知的障がいのある方】 購入した後に、どの商品を購入したかレシートで確認を
している。



● 終わりに

わたし ちがさきしじりつしえんきょうぎかい しょう どうじしゃ しょう ふくしかんけいきかん だんたい こうせい
私たち「茅ヶ崎市自立支援協議会」は、障がい当事者・障がい福祉関係機関・団体が構成され、

ちがさきし だれ へく
茅ヶ崎市が“誰もが暮らしやすいまち”になるよう話し合いをしています。

つういん ちいき せいかつ だれ ひつよう しょう かた なか おおく しょうへき
「通院」は、地域で生活する誰にとっても必要なことですが、障がいのある方の中には、多くの障壁
があり一人では出来ない方もいます。この冊子を通して障がいのある方の事を少しでも
りかい たいわ たいせつ はいりょ きょうりよく かいけつ
ご理解いただき、対話の大切さと「ちょっとした配慮・協力で解決することはたくさんあ
る」という事を確認していただければ幸いです。

こんご しょう かた はいりょ きょうりよく ねが
今後とも、障がいのある方への配慮とご協力をどうぞよろしくお願いいたします。

つういんへん ほか がいしゅつへん
「通院編」の他、「外出編」もあります。

このパンフレットの内容に関するお問い合わせは、

ちがさきししょう ふくしか しょう しゃしえんたんとう
茅ヶ崎市障がい福祉課 障がい者支援担当（0467-81-7160）

ねが
までお願いいたします。

